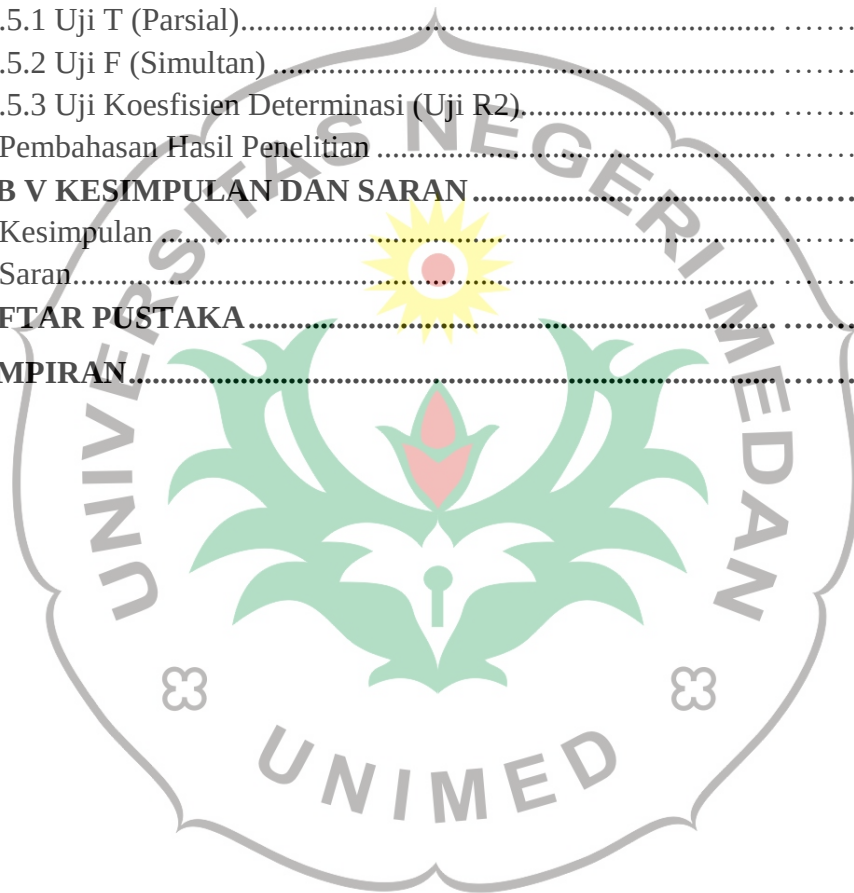


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 KepuasanKonsumen.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.3 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen	16
2.1.2 Harga	17
2.1.2.1 Pengertian Harga	17
2.1.2.2 Penetapan Harga.....	18
2.1.2.3 Tujuan Penetapan Harga	19
2.1.2.4 Langkah-langkah dalam Penetapan Harga.....	20
2.1.2.5 Indikator Harga	21
2.1.3 Kualitas Pelayanan	22
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3.2 Kriteria dalam Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.2 Penelitian Relevan.....	25
2.3 Kerangka Berpikir	29
2.4 Hipotesis Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel	32
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
3.3.1 Variabel Penelitian.....	33
3.3.2 Definisi Operasional	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Skala Pengukuran	36
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	39
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Uji Normalitas	39
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	39
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	40
3.7.4 Regresi Linear Berganda	40
3.8 Uji Hipotesis.....	41
3.8.1 Uji Signifikan Simultan (Uji-F)	41
3.8.2 Uji Signifikan Parsial (Uji-T).....	41
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Warung Internet Immortal Esports Arena.....	43
4.2 Identifikasi Responden.....	43
4.2.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Profil Responden berdasarkan Usia	44
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	46
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.1 Uji Normalitas.....	47
4.4.2 Uji Multikolinearitas	49

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.5 Uji Hipotesis	52
4.5.1 Uji T (Parsial).....	52
4.5.2 Uji F (Simultan)	54
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	54
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	65



THE *Character Building*
UNIVERSITY